

KALİTE YÖNETİM SİSTEMLERİNİN İŞ TATMİNİNE ETKİSİ: SANAYİ İŞLETMELERİ ARAŞTIRMASI

Ali Şükrü ÇETİNKAYA*

Nurgül ORTAÖNER **

ÖZET

Artan rekabet koşulları işletmelerin etkin bir kalite yönetim sistemine sahip olmalarını gerekli kılmaktadır. Kalite yönetim sistemlerinin başarılı bir şekilde uygulanması ise bu sistemlere yönelik yüksek motivasyona sahip çalışanlar ile mümkün olabilmektedir. Çalışanların iş tatmini düzeylerine kalite yönetim sistemlerinin etki düzeyinin araştırılmasının yazında göz ardı edildiği gözlenmiştir. Dolayısıyla bu çalışmada kalite yönetim sistemlerinin çalışanların iş tatminine etkisinin belirlenmesi amaçlanmıştır. Ampirik bir araştırma niteliğinde olan bu çalışmada ileri sürülen hipotez Konya ve Karaman illerinde yerleşik sanayi işletmelerinden 393 geçerli anket verilerine dayalı olarak test edilmiştir. Araştırmanın dikkat çeken bulgusuna göre ISO 9001 Kalite Yönetim Sisteminin çalışanlar arasında iş tatmini bakımından diğer sistemlere kıyasla fark yaratmadığı belirlenmiştir. Bu sonuca göre ISO 9001 Kalite Yönetim Sisteminin işletmelerde çalışanlar tarafından artık bir rutin olarak algılandığı ve kendisinden beklenen etkiyi yaratmakta yetersiz kaldığı değerlendirilmiştir.

Anahtar kelimeler: Kalite yönetim sistemleri, iş tatmini, sanayi işletmeleri

Jel Kodu: M10

* Selçuk Üniversitesi, İİBF, Doç. Dr., Uluslararası Ticaret Bölümü, alisukru@outlook.com
** Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı

THE EFFECT OF QUALITY MANAGEMENT SYSTEMS ON JOB SATISFACTION: INDUSTRIAL ENTERPRISES RESEARCH

ABSTRACT

Challenging competitive conditions result in enterprises having an effective quality management system. Successful implementation of quality management systems depends on employees who have high motivation for these systems. It is observed that the investigation on the effect of employee job satisfaction level of quality management systems was ignored. Therefore, the aim of this study is to determine the impact of quality management systems on employee job satisfaction. This study was an empirical research, and proposed hypothesis was tested by the 393 valid questionnaire based data gathered from manufacturing companies located in the provinces of Konya and Karaman. According to the remarking finding of the research, ISO 9001 Quality Management System makes no difference compared to the other systems in terms of job satisfaction among employees. According to this conclusion, it is assessed that ISO 9001 Quality Management System is perceived as a routine in the enterprises, and has no longer effect on employees as expected.

Key words: Quality management systems, job satisfaction, manufacturing enterprises

Jel Code: M10

1. GİRİŞ

İşletmelerin sektörlerinde rekabet üstünlüğüne sahip olmaları ürettikleri mal veya hizmetlerin kalitesine bağlıdır. İşletmelerde kalitenin sağlanması ise genel kabul görmüş bir kalite yönetim sistemleri felsefesine sahip olunmasını gerekli kılmaktadır. Kalite yönetim sistemleri felsefesi işletmelerde tasarım aşamasından başlayarak, üretim, pazarlama ve satış sonrası hizmetler dahil tüm süreçlerde sürekli iyileşmeyi hedeflemektedir. Kalite yönetim sistemlerinde amaç sürekli yüksek müşteri memnuniyeti, yüksek verimlilik, yüksek iş tatmini ve maliyetlerin düşürülmesini sağlamaktır. İşletmelerde belirlenmiş olan bu kalite hedeflerine ulaşmak için tüm çalışanların kalite yönetim sistemleri uygulamalarına katılması gerekmektedir. Buradan hareketle işletmelerde kalite yönetim sistemlerinin çalışanların iş tatmini üzerinde etkili olması gerektiği değerlendirilmektedir.

Bu çalışmada, işletmelerde uygulanan değişik kalite yönetim sistemlerinin çalışanların iş tatminine etkisi bakımından fark olup olmadığının belirlenmesi amaçlanmıştır. Çalışmada öncelikle kalite yönetim sistemleri ve iş tatminine ilişkin yazın incelemesine yer verilmiştir. Ardından çalışmaya ilişkin teorik model, hipotez ve araştırma yöntemi belirtilmiştir. Veri analizi bulgularına dayalı tartışmanın ardından sonuç ve öneriler yer almıştır.

2. KAVRAMSAL ÇERÇEVE

2.1. Kalite Yönetim Sistemleri

Kalite yönetim sistemleri ilk olarak Japonya'da 1950'lerde Toplam Kalite Yönetimi anlayışıyla uygulanmaya başlanmış ve 1990'lı yılların başından itibaren de tüm dünyaya hızla yayılmıştır (Yılmaz, 2003:51). Kalite yönetim sistemleri felsefesi mal veya hizmet üretiminde, birbirinden ayrılan fakat birbirine bağımlı tüm süreçleri iyileştirmek suretiyle, elde edilen ürünlerde hatanın sifıra indirilmesini amaçlamaktadır (Aslan, 2007:1).

Kalite sistemi; işletme yapısı, sorumluluklar, yönetim ve prosedürler bütününden oluşan ve beklenen kaliteyi sağlamak için gerekli olan yapısal bir organizasyondur. Kalite sistemi, mevzuat ve işletme tarafından belirlenmiş standartlarla uyumlu olarak, işletmenin politika ve hedefleri doğrultusunda, işletmenin tüm ihtiyaçları karşılayacak biçimde oluşturulmaktadır. Kalite sisteminin iki temel kısmı bulunmaktadır. Birinci kısım organizasyon yapısı ve bu yapıda yer alan birimlerin

sorumlulukları; ikinci kısmı ise belirlenmiş sorumlulukların ve faaliyetlerin yürütülebilmesi için oluşturulan dokümantasyon ve ihtiyaç duyulan araçlar oluşturmaktadır (Yılmaz, 2003:6-7).

Kalite yönetim sistemikalitenin kontrol edilmesinden ziyade üretim sürecinin devamlı olarak gelişimi ile ilgilenmektedir(Yörük, 2014a:10). Japonlar zamanla kalitenin sadece üretim aşamasında ele alınmayacağını kavramışlar ve üst yönetimden başlayarak işletmenin her alanında kalite yönetim sistemine yönelik çalışmalarını uygulamışlardır(Turgut, 1995:34). Rekabet ortamının artmasıyla ve kalite sistemlerinin yaygınlaşması ile birlikte Türkiye’de 1987 yılından itibaren ISO 9000 kalite güvence sistem standartları işletmelerde yoğun bir şekilde kullanılmaya başlanmıştır(Buzlu, 2011:43-50). Bu sistem bir yandan kalitesiz üretim yapanların piyasadan çekilmesine yol açarken diğer yandan da en gelişmiş ülkelere bile mal satabilen işletmelerin ortaya çıkmasını sağlamıştır(Özdemir, 2014:5). Ulusal ve uluslararası rekabet koşulları içinde yarışan ve ileri teknoloji kullanan işletmelerin çoğu kalite yönetim sistemlerinin uygulamalarında beşeri ve kültürel belirleyicilerden kaynaklanan sorunlarla karşılaşmaktadırlar. Bu durum, çalışanlar ve işletme kültürüne bağlı olarak kalite yönetim sistemlerinin işletmeye etkisinin değişkenlik gösterdiği sonucunu vermektedir(Halis, 2013:56).

Kalite yönetim sistemlerinin amacı, sadece hizmet ve üretim aşamasında değil tüm bölümlerde performansın en iyisini ve kaliteyi yakalamaktır. Performans için kalitede açık süreçler meydana getirme, israfı ortadan kaldırmak için süreci sürekli gözden geçirme, başarı ölçümünü geliştirme, rekabeti anlama ve rekabetçi stratejiyi geliştirme, etkin bir haberleşme ağı kurma, sürekli gelişmeye yönelik çabalama ve sonuçta işletmelerde sürekli gelişmeyi sağlayan bir ortam yaratmaktadır(Güney, 2015b:77). Bir kuruluşun faaliyetlerinde kaliteyi yükseltmek her aşamada oluşabilecek hataları önlemekte, zaman ve gecikme gibi kayıpları azaltarak olumsuzlukları ortadan kaldırmaktadır. Böylece maliyetler düşürülerek kalite artışı sağlanmakta, müşterilerin beklentileri tam olarak karşılanmakta ve sektörde rekabet üstünlüğü elde edilmektedir(Tekin, 2011:50).

Kalite yönetim sistemleri; planlama, değerlendirme, kaynakların tahsis edilmesi ve kalitenin işletilmesi gibi kalite için yapılan tüm faaliyetleri kapsamaktadır. Müşteri memnuniyetini sağlayan mal ve hizmetler kalite çıktısı olarak nitelendirilmektedir. Bu nedenle işletmeler uluslararası standartlara uygun kalite yönetim sistemini uygulaması gerekmektedir (Sadıkoğlu, 2010b:58). İşletmelerde yaygın kullanılan yönetim sistemleri kendine özgü numaralandırma ve adlandırma ile sekiz grupta toplanabilir.

ISO 9001:2008 Kalite Yönetim Sistemi; mal ve hizmet kalitesinden ziyade yönetimin kalitesiyle ilgilenen busistemin amacı hataları azaltmak, ortadan kaldırmak ve önlenmesini sağlamaktır (Çavlı, 2014b:13). OHSAS 18001:2007 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi; iş yerlerinde oluşabilecek kazalara karşı önlem alınarak kaza riskinin en aza indirilmesini sağlamak amacıyla geliştirilmiş bir sistemdir. ISO 14001:2004 Çevre Yönetim Sistemi; işletmelerin çevreleriyle ilgili olumsuz durumlar karşısındaki sorunlarını gidermeyi sağlar. Bu sistem çevre yönetim sistemi için gerekli şartları ve önemli çevre ölçütlerini kapsar (Yörük, 2014b:22-23). ISO 27001:2005 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi; ticari sürekliliğin sağlanmasında ve ticari fırsatların değerlendirilmesinde ortaya çıkabilecek tehditlere karşı işletme bilgilerinin korunmasının sağlar (Güney, 2015a:91). ISO 22000:2005 Gıda Güvenliği Yönetim Sistemi; bu sistem gerekli gıda yönetim sistemlerinin güvenli şekilde sağlanması açısından önem taşımaktadır. Amacı ürünlerin oluşumunda meydana gelebilecek

tehlikelere karşı önlem almak ve sıfır hatalı ürünler ortaya koymaktır (Sertkaya, 2011a:21). ISO 20000: 2005 Bilgi teknolojileri Hizmet Yönetim Sistemi; müşterilere daha etkin hizmet sağlanması amacıyla entegre edilmiş yönetim sistemidir (Çalık, 2010:39). ISO/TS 16949:2009 Otomotiv Sektörü Kalite Yönetim Sistemi; otomotiv sanayisine yönelik düzenlenmiş olan bu sistem, otomotiv işletmelerine hataları önleme, maliyeti azaltma gibi durumlarda yarar sağlamaktadır (Batmaz, 2010:43). ISO 50001/BS EN 16001 Enerji Yönetim Sistemi; ürünün kalitesi ve verimliliğinden fedakarlık edilmeksizin enerjinin daha verimli kullanılması doğrultusunda yapılandırılmış bir sistemdir. Amacı, enerjinin planlı, verimli ve tasarruflu kullanılmasını sağlamaktır (Mumlu, 2008:47).

2.2. İş Tatmini

İş tatmini genellikle iş ortamındaki deneyimlerinin çalışanın üzerinde bıraktığı etki olarak değerlendirilmektedir (Yaldız ve Çetinkaya, 2015). Kişi işinden gerekli tatmini buluyorsa işine ve iş ortamına karşı olumlu bir tutuma sahip olacaktır (Çekmecelioğlu, 2005). İş tatmininin çok boyutlu bir kavram olması farklı tanımların ortaya çıkmasına sebep olmuştur. İş tatmini çalışanın işi ile ne kadar mutlu olduğuna ilişkin gösterdikleri duygusal tepki veya işinden istediği (beklentisi) ile elde ettiğini karşılaştırması sonucunda oluşan farka yönelik göstermiş olduğu duygusal tepki şeklinde tanımlanmaktadır (Altaş ve Çekmecelioğlu, 2007).

İş tatmini bir taraftan kişilerin yaşam tatmini (fiziki ve ruh sağlığını) ile diğer taraftan üretkenlikle (işletme performansı) doğrudan ilgilidir. İş tatmini ile ilgili yapılan araştırmalar işin niteliği, ücret, ödüller, yükselme olanağı, iş güvenliği, çalışma koşulları, iş arkadaşları, denetim, yönetim tarzı, işin doğası, sosyal haklar, iletişim, çalışanın kişiliği gibi pek çok faktörün iş doyumuna etki ettiğini göstermektedir (Üngüren, Cengiz ve Algür, 2009).

İş tatmini temelde olumlu ya da olumsuz duygu ve tutumları kapsamaktadır ve bu yargıların değişmesinde pek çok faktörün etkili olduğu görülmektedir (Urlu, 2010:6). İş tatminini etkileyen unsurlar kişiden kişiye değişiklik göstermektedir. Bununla birlikte iş tatmininin sonuçları da değişkenlik göstermektedir. İş tatmininin sağlanmasında kişisel özelliklere göre yaş, cinsiyet, iş deneyimi, eğitim düzeyi, motivasyon, medeni durum vb. gibi bir çok durum etkili olmaktadır (Yoğun, 2014:34-35).

Yapılan araştırmalarda iş tatmini boyutunu kapsayan en önemli unsurlar olarak işin niteliği, ücret, terfi fırsatları, çalışma şartları ve beşeri ilişkiler olmak üzere 5 özellik belirtilmiştir (Çekmecelioğlu, 2005:28). İşin niteliği; iş yerinin işgörene sağladığı tatmin, iş yerinin niteliğine ve bunun işgörenler tarafından nasıl algılandığına bağlıdır. Yapılan işin zevkli olması işgörenin yaptığı iş üzerinde yeteneklerinin ve çeşitli becerilerinin kullanabilmesi işin niteliğini ortaya koymaktadır. Ücret; bir üretim faaliyetine bedensel veya düşünsel çaba sağlayarak katkıda bulunan kişiye, emeği karşılığı olarak belli bir yöntemle hesaplanarak ödenen para olarak tanımlanmaktadır. Yapılan bazı çalışmalarda işgörenin çalışması karşılığında elde edeceği ücret ve benzeri ödemeler düzeyinde tatmin olacağı vurgulanmıştır (İşcan ve Sayın, 2010:199). Çalışma şartları; bir iş yerindeki sağlık, güvenlik ve rahatlığa ilişkin çalışma çevresini ifade etmektedir. Terfi fırsatları; işgörenin bulunduğu görev kademesinden daha yüksek ücretli, daha fazla ayrıcalıklı, daha geniş yetki ve hareket özgürlüğü tanıyan bir üst pozisyona atanması durumunda, terfi olayı gerçekleşmiş olur. İşgörenler terfi imkanlarının adil olduğunu hissettikleri zaman yaptıkları işten tatminkar

olacaklardır(Özcan ve Timuroğlu, 2007:126).Beşeri ilişkiler; örgütsel iklim, yönetim yapısı, örgütsel yapı ve çalışanların birbirleriyle olan iletişim veya etkileşim durumu ile sosyal destek derecesini ifade etmektedir(Tutar, 2007:103).

İş tatmini verimliliği doğrudan etkileyen bir olgu olduğu için tüm çalışanların iş tatminlerinin ön planda tutulması önem arz etmektedir. İş tatmininin yeterli olmadığı zamanlarda iş yavaşlatma, düşük verim alma, başarısızlık, ilişkilerde bozulma gibi birçok sorun yaşanmaktadır. İş tatminsizliğinin çalışanlarda örgütsel bağlılığın zayıflamasına, yabancılaşma ve stresin artmasına, makine ve tesislere zarar verme eğiliminin artmasına, zihinsel ve bedensel rahatsızlıkların, verimsizliğin, devamsızlık ve işten ayrılmanın artmasına neden olduğu gözlenmiştir (Gül, Karamanoğlu ve Gökçe, 2008).

2.3.Kalite Yönetim Sistemleri ve İş Tatmini İlişkisi

İşletmelerin rekabet üstünlüğü elde etmeleri ve bunu korumaları malveya hizmetlerinin kalite düzeylerine bağlı olmaktadır. Bu ise işletme bütünü kapsayan etkili bir kalite yönetim sistemi veya sistemleri kurmakla mümkün olabilmektedir. Kalite,mal veya hizmetin istenilen düzeyde elde edilmesi şeklinde ifade edilmiş olsa da aslında tüm süreç ve unsurlarla birlikte işgörenlerin kalite sistemini benimsemesi olarak da ifade edilebilir. İşletmelerde kalite yönetim sistemlerinin sürdürülebilir kılınması insan faktörüne bağlıdır. Kalitenin oluşturulması, geliştirilmesi ve sürekliliğinin başarılı bir şekilde sağlanması ancak ve ancak bu konu için yüksek motivasyon ve isteğe sahip çalışanlarla gerçekleşmektedir. Kişilerin işlerine karşı sahip olduğu olumlu etki ya da duygular olarak iş tatmininin ölçülmesi çalışanların görev aldıkları işlerindeki motivasyonlarının ve işlerine karşı geliştirdikleri tutumlarını etkileyen faktörlerin belirlenmesini sağlamaktadır (Sertkaya, 2011b:50-51).

Kalite yönetimi, çalışanların davranışlarında, uygulanan yöntemlerde, çalışanların iş ortamlarında bir anlamda bütün örgüt kültüründe gelişimi esas alan bir anlayıştır. Kalite yönetimi, sürekli gelişmeyi hedefleyen ve rekabet avantajını sağlamak için bütünleşik bir yaklaşımı kullanan, toplu halde bir kültürün içine yayılan bir felsefedir. Söz konusu felsefenin işletme içine yerleştirilebilmesi için kaliteye ilişkin inançların, değerlerin, kuralların ve ilkelerin paylaşımını sağlayan bir kültürün oluşturulması ön koşul niteliği taşımaktadır. Kalite yönetimi, en üst yönetim seviyesinden en alt seviyeye kadar herkesin bir grup halinde, sürekli iyileştirme yoluyla hataları ortadan kaldırmak için çalıştığı bir kültür değişimini gerektirmektedir (Şimşek, 2004).

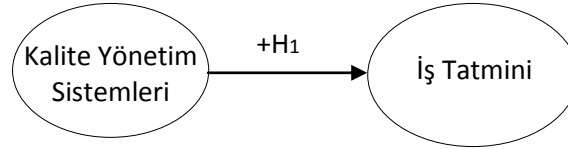
Kalite yönetim sistemlerinde insan, diğer üretim faktörlerinin yararlı bir biçimde kullanılmasını sağlamaktadır. İşletmelerin değişen şartlara ayak uydurması, kalite ve verimliliği sürekli arttırması ve yenilemesi için insan gücünün kalite konusunda bilinçlendirilmesi ve yönlendirilmesi gerekmektedir.Başarılı bir kalite yönetimi uygulaması örgüt içindeki kültürün geliştirilmesiyle ve değiştirilmesi ile mümkündür. Çünkü “önce insan” ve “sonsuz müşteri memnuniyeti” anlayışı kalite yönetiminin özünü oluşturmaktadır. Yönetimin geliştirilmesinde ve başarısında en önemli ve en belirleyici etken insandır. Rekabet ve nitelikli üretim; iyi eğitilmiş, örgüt ile özdeşleşmiş, katılımcı ve sürekliliği olan işgücünü gerekli kılmaktadır. Kalite yönetiminde insan unsuru, işletme sürecinin merkezinde yer almaktadır (Sertkaya, 2011b:50-51).

İş tatmini, işgörenlerin çalıştıkları işe ve çalıştıkları işletmeye olan bağlılıklarını artırıcı ya da azaltıcı bir rol oynamaktadır. İşletmeler müşterilerin beklentisine uygun mal veya hizmet üretmek ve

sonuçta müşteri tatmini sağlamak için çalışanlarını odak noktasına yerleştirmektedir. Bu açıdan çalışanların iş tatmini hem işletmenin müşterilerinin tatmininde hem de işletme sahiplerinin beklentilerinin karşılanmasında önemli bir etken haline gelmektedir. Çalışanların iş tatminlerinin ölçülmesiyle, çalışanların işlerine karşı olumsuz tutumlar ya da duygular geliştirmesine sebep olan faktörlerin belirlenerek bunların iyileştirilmesi sağlanabilmekte ve insandan en iyi şekilde faydalanmayı hedefleyen kalite yönetim sistemlerinde insanların etkinliği artırılabilir (Sertkaya, 2011b).

Kalite yönetim sistemlerinin felsefesi incelendiğinde işgörenlerin tatmini önemli bir unsur olarak ele alınmaktadır. Dolayısıyla kalitenin oluşturulabilmesi için öncelikle işgören faktörünün ele alınması gerekir. Aslında işgören içinde en önemli faktör memnun bir şekilde çalışma hayatını sürdürmektir. Eğer işgören tatmin düzeyi istenilen seviyede ise dış paydaşların tatmin düzeyi yüksek olacaktır. Çünkü işletmelerin kaliteli mal veya hizmet üretebilmeleri işgörenlerin iş tatmini sayesinde olmaktadır (Çavlı, 2014a:79; Sadıkoğlu, 2010a:121). Bu sonuç kalite ile iş tatmini arasında doğrusal bir ilişki olduğu şeklinde değerlendirilmektedir. Yazın incelemesinden hareketle bu çalışmanın teori modeli Şekil 1’de görülmektedir. Araştırmada ileri sürülen hipotez:

H₁: İşletmelerde kullanılan kalite yönetim sistemleri iş tatminini pozitif yönde etkiler.



Şekil 1: Teorik Model

3.YÖNTEM

3.1. Veri Toplama Aracı ve Ölçekler

Bu çalışmada işletmelerde uygulanan kalite yönetim sistemlerinin iş tatmini üzerindeki etkileri araştırılmıştır. Araştırmada veri toplama aracı olarak anket tekniğinden yararlanılmıştır. Anket üç bölümden oluşmaktadır. Anketin birinci bölümü demografik bilgilere yöneliktir. Anketin ikinci bölümünde kalite yönetim sistemleri ve üçüncü bölümünde iş tatmini ile ilgili ölçekler yer almaktadır. Anket, yazında ileri sürülmüş, geçerliliği ve güvenilirliği test edilmiş ölçeklerden yararlanılarak geliştirilmiştir.

İş tatminini ölçęi Paul E. Spector tarafından geliştirilmiş, 36 ifade ve 9 boyuttan oluşan ve Yelboğa (2009) tarafından Türkçe’ye çevrilip geçerliliği ve güvenilirliği sağlanmış olan ölçekten yararlanılmıştır. Ölçek 1=“Kesinlikle Katılmıyorum” ile “5=“Kesinlikle Katılıyorum” aralığında seviyelendirilmiş 5’li Likert tipi ölçek niteliğindedir. Uzman görüşlerinin alınması sürecinde gelen öneriler, pilot çalışma sürecinde elde edilen verilere dayalı yapılan açıklayıcı faktör analizi sonuçları bazı ifadelerin tekrar eder nitelikte olduğu ve bazı ifadelerin de birden fazla bileşen yüklemesine sahip olduğu sonucunu ortaya koymuştur. Anlamda değişikliğe meydan vermeden bazı ifadelerde kısmen düzeltmeler yapılarak ifadelerin anlaşılabilirliği artırılmıştır. Tekrar eden anlamda olan ve ayrıca çift

yükleme yapan ifadelerle ölçekte yer verilmemiştir. Aslına sadık kalınarak uyarlanan ölçek 25 maddeden oluşmuştur. Bu ölçek için açıklayıcı faktör analizi 5 bileşen üretmiştir. Araştırmada elde edilen verilere göre 25 maddeli ve beş boyutlu bu ölçeğin iç tutarlılık düzeyi (Cronbach's Alpha) $\alpha = 0,92$ hesaplanmıştır. Bu sonuca göre ölçeğe ilişkin verilerde yüksek düzeyde iç tutarlılığın sağlandığı söylenebilir (Gürbüz ve Şahin, 2014).

Kalite yönetim sistemleri ölçeğibirden fazla seçim yapılabilen nominal ölçek niteliğindedir. Bu ölçekte belirtilen sekiz farklı yönetim sistemlerinden hangilerine işletmelerin sahip olduklarının belirlenmesi amaçlanmıştır. Kalite yönetim sistemlerinin işletmelerde kullanım düzeyini belirlemeye yönelik olan bu ölçek Eker'in(2012)çalışmasındanuyarlanmıştır.

3.2. Evren, Örneklem ve Sınırlılıklar

Bu araştırmanın evreniKonya ve Karaman illerinde yer alansanayi işletmeleri çalışanlarıdır. Bu evrenin tercih edilmesinin nedeni bu illerdeki bahsi geçen işletmelerde farklı kalite yönetim sistemlerinin uygulandığı varsayımdır. Böylece farklı kalite yönetim sistemlerinin etkilerinin ölçülmesinde yararlı olacağı düşünülmüştür.

Araştırmada Konya ve Karamanillerinde faaliyet gösteren sanayi işletmeleri çalışanlarına ilişkin sayısal verilere ulaşılammıştır. Evren büyüklüğünün bilinmediği durumlarda, %95 güven düzeyi ve %5 güven aralığında örneklem büyüklüğünün en az 384 olması gerektiği belirtilmektedir (Gürbüz ve Şahin, 2014:119-121). Bu kapsamda, araştırmada 399 anket geri dönüşü elde edilmiştir. Yetersiz, eksik veya hatalı doldurulduğu için 6 anket dikkate alınmamıştır. Araştırmada veri analizi önerilen sayının üzerinde olan 393 geçerli anket verilerine göre yapılmıştır. Örneklem kolayda erişim (araştırmaya izin veren işletmelerde) ve basit rasgele örnekleme (çalışanların rasgele seçilmesi) yöntemi ile belirlenmiştir. Anket uygulaması anket formlarının işletmelere bırakılıp tekrar alınması ve ayrıca bizzat anketi dolduranlara eşlik edilmesi şeklinde gerçekleştirilmiştir.

3.3. Geçerlilik, Güvenilirlik ve Pilot uygulama

Veri toplama aracı olarak geliştirilen anketteki ölçeklerin yüzeysel geçerliliğini artırmak için konu hakkında yeterli bilgiye sahip sektörden ve akademiden oluşan uzman kişiler tarafından anketteki ifadelerin okunması ve doldurulması istenmiştir. Gelen öneri ve eleştirilere göre iki kavramı ölçer nitelikte olan ve ayrıca anlaşılması zor olan birçok ifade düzeltilmiştir. Ardından 34geçerli anket ile pilot uygulama yapılmıştır.Pilot uygulama sonuçlarına görebazı ifadelerde düzeltmeler yapılarak ankete son hali verildikten sonra işletme çalışanlarından veri toplanmasınabaşlanılmıştır.

4. VERİ ANALİZİ VE BULGULAR

Araştırmada anket tekniği ile elde edilen veriler online ortamda kodlanarak istatistiksel veri analizi programı dosyası olarak kaydedilmiştir. Veri analizi olarak öncelikle araştırmaya katılanlara ilişkin demografik özellikler belirlenmiştir.Ardındanaraştırma hipotezini test etmeye yönelik veri analizleri yapılmıştır.

4.1 Demografik Bulgular

Araştırmaya katılan çalışanlarının demografik özellikleriTablo 1'de yer almaktadır. Tablo sonuçlarına göre anketi cevaplayanlarınbüyük çoğunluğunun erkek ve evli olduğu, 25 - 34 yaş aralığında ortaokul ve lise eğitimine sahip oldukları, mevcut işletmelerinde 1 - 6 yıl aralığında çalıştıkları ve 4 - 9 yıl aralığında toplam çalışma hayatı tecrübesine sahip oldukları

görmüştür.İşletme içindeki konularına göre dağılımına bakıldığında ise çoğunluğunun işgörenlerden oluştuğu ve ağırlıklı olarak üretim bölümünde yer alan çalışanlar olduğu görülmüştür.

Tablo 1. Çalışanlara İlişkin Demografik Bulgular (n = 393)

		Frekans (f)	Oran (%)
Cinsiyet	Erkek	308	78,4
	Kadın	85	21,6
	Toplam	393	100
Medeni Durum	Evli	241	61,3
	Bekar	125	31,8
	Cevapsız	27	6,9
	Toplam	393	100
Yaş	18 altı	2	0,5
	18-24	82	20,9
	25-34	170	43,3
	35-49	114	29,0
	50-65	22	5,6
	Cevapsız	3	0,8
	Toplam	393	100
Eğitim Düzeyi	İlkokul	47	12,0
	Ortaokul	88	22,4
	Lise	119	30,3
	Meslek Lisesi	22	5,6
	Ön lisans	35	8,9
	Lisans	42	10,7
	Yüksek Lisans	29	7,4
	Doktora	5	1,3
	Cevapsız	6	1,5
	Toplam	393	100
İşletmede Çalışma Süresi	1 yıldan az	25	6,4
	1-3 yıl	92	23,4
	4-6 yıl	148	37,7
	7-9 yıl	79	20,1
	10-15 yıl	29	7,4
	16-20 yıl	12	3,1
	20 yıl üzeri	6	1,5
	Cevapsız	2	0,5
	Toplam	393	100

		Frekans (f)	Oran (%)
Toplam Çalışma Süresi	1 yıldan az	8	2,0
	1-3 yıl	46	11,7
	4-6 yıl	103	26,2
	7-9 yıl	121	30,8
	10-15 yıl	73	18,6
	16-20 yıl	23	5,9
	20 yıl üzeri	15	3,8
	Cevapsız	4	1,0
	Toplam	393	100
İşletme İçindeki Konum	Sahibi / Ortağı	4	1,0
	Genel Müdür /	8	2,0
	Bölüm Müdürü.	8	2,0
	Şef / Ustabaşı	32	8,1
	İşgören	321	81,7
	Diğer	9	2,3
	Cevapsız	11	2,8
	Toplam	393	100
Çalışılan Bölüm	Üretim	284	72,3
	Pazarlama	12	3,1
	Muhasebe	7	1,8
	Yönetim	3	0,8
	Destek Birimleri	7	1,8
	Diğer	7	1,8
	Cevapsız	73	18,6
	Toplam	393	100

Araştırmaya konu olan işletmeler redüktör motor, tarım makinaları, ambalaj imalatı yapan ile gıda işleme yapan birer işletmeden oluşmaktadır. Araştırmada anketi cevaplandıranların çalıştıkları işletmelere göre demografik veri dağılımları Tablo 2’de yer almaktadır. Tablo 2 incelendiğinde araştırmaya katılan işletmelerin çalışan sayısı bakımından dengeli bir şekilde KOBİ ve büyük işletme statüsünde işletmeler şeklinde dağıldıkları, çoğunluğunun imalatsektöründe yer aldıkları görülmektedir. Çalışanların çoğunluğu 10 yıldan fazla süredir faaliyet göstermekte olan ve yasal statü bakımından anonim şirket statüsünde bulunan işletmelerin çalışanları oldukları görülmektedir.

Tablo 2. İşletmelere İlişkin Demografik Bulgular (n = 393)

		Frekans (f)	Oran (%)
Çalışan Toplam Personel Sayısı	10-49	13	3,3
	50- 99	132	33,6
	100- 249	8	2,0
	500- 999	125	31,8
	1000- 1999	1	0,3
	2000 ve üstü	111	28,2
	Cevapsız	3	0,8
	Toplam	393	100
İşletmenin Faaliyette Bulunduğu Sektör	Ambalaj Plastik	100	25,4
	Gıda	111	28,2
	Otomotiv Yan Sanayii	1	0,3
	Metal Ürünler	24	6,1
	Makine	19	4,8
	Tarım Makinaları	129	32,8
	Diğer belirtiniz	6	1,5
	Cevapsız	3	0,8
	Toplam	393	100
İşletmenin Faaliyet Süresi	1 yıldan az	2	0,5
	1-3 yıl	6	1,5
	4- 6 yıl	7	1,8
	7- 9 yıl	7	1,8
	10- 15 yıl	188	47,8
	16 -20 yıl	17	4,3
	20 yıl üzeri	160	40,7
	Cevapsız	6	1,5
	Toplam	393	100
İşletmenin yasal statüsü	Kollektif Şirket	108	27,5
	Limited Şirket	17	4,3
	Anonim Şirket	252	64,1
	Diğer	1	0,3
	Cevapsız	15	3,8
	Toplam	393	100

4.2. Kalite Yönetim Sistemleri ve İş Tatmini Boyutları Analizi

Araştırmada, işletmelerin uygulamakta oldukları kalite yönetim sistemlerini belirlemek amacıyla, birden fazla seçim yapılabilen bir nominal ölçekten yararlanılmıştır. Kalite yönetim sistemleri kullanım yoğunluğuna ilişkin tanımlayıcı istatistik sonuçları Tablo 3'te görülmektedir. Tabloda yer alan veriler incelendiğinde işletmelerin büyük çoğunluğunun ISO 9001:2008 Kalite Yönetim Sistemini kullandıkları ve bunu sırasıyla OHSAS 18001:2007 İş Sağlığı ve İş Güvenliği Yönetim Sistemi ve ISO 27001:2005 Bilgi Güvenliği Yönetim Sisteminin takip ettiği görülmektedir. En az yönetim bilgi sistemi olarak ISO/TS 16949:2009 Otomotiv Sektörü Kalite Yönetim Sisteminin kullanıldığı görülmüştür.

Tablo 3. Kalite Yönetim Sistemleri Kullanım Yoğunluğu Tablosu (n=393)

Kalite Yönetim Sistemi	n
ISO 9001:2008 Kalite Yönetim Sistemi	346
OHSAS 18001:2007 İş Sağlığı ve İş Güvenliği Yönetim Sistemi	243
ISO 27001:2005 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi	204
ISO 14001:2004 Çevre Yönetim Sistemi	183
ISO 50001 / BS EN 16001 Enerji Yönetim Sistemi	143
ISO 22000:2005 Gıda Güvenlik Yönetim Sistemi ISO 22000/HACCP	115
ISO 20000:2005 Bilgi Teknolojileri Hizmet Yönetim Sistemi	114
ISO/TS 16949:2009 Otomotiv Sektörü Kalite Yönetim Sistemi	1

Kalite yönetim sistemlerinden sadece işletmelerde uygulanan sistemler dikkate alınarak iş tatmini boyutlarına ilişkin tanımlayıcı istatistik sonuçlar elde edilmiştir. Kalite yönetim sistemlerine göre iş tatmini boyutları karşılaştırmalı ortalamaları Tablo 4'de görülmektedir.

İşletmelerde en yoğun kullanıldığı anlaşılan ISO 9001:2008 Kalite Yönetim Sisteminin bileşen ortalamaları incelendiğinde iş tatmini, beşeri ilişkiler boyutunun diğer boyutlara oranla daha yüksek olduğu ve bunu ücret, çalışma şartları, işin niteliği ve terfi fırsatları boyutlarının takip ettiği görülmektedir. Bu sonuçlara göre işin niteliği ve terfi imkanları boyutlarında çalışanların diğer boyutlara oranla daha düşük ortalamada görüş bildirdikleri değerlendirilebilir. Beklenenin aksine, diğer kalite yönetim sistemleri ile kıyaslandığında katılımcıların kalite yönetim sistemlerine yönelik vermiş oldukları cevapların ortalamaları daha düşüktür. Bu sonuç katılımcıların kalite yönetim sistemlerinin iş tatminine etkisi konusunda diğer yönetim sistemlerine oranla daha az etkili olduğu şeklinde değerlendirilebilir.

Tablo 4. Kalite Yönetim Sistemlerine Göre İş Tatmini Boyutları Karşılaştırmalı Ortalamalar Tablosu (n=393)

	Bileşenler				
	İşin niteliği	Ücret	Çalışma şartları	Terfi fırsatları	Beşeri ilişkiler
ISO 9001:2008 Kalite Yönetim Sistemi					
n	346	346	346	346	346
Ortalama	3,45	3,55	3,54	3,45	3,56
Std. Hata	0,618	0,668	0,626	0,712	0,565
ISO 27001:2005 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi					
n	204	204	204	204	204
Ortalama	3,67	3,81	3,78	3,71	3,77
Std. Hata	0,578	0,527	0,548	0,606	0,495
ISO 14001:2004 Çevre Yönetim Sistemi					
n	183	183	183	183	183
Ortalama	3,71	3,77	3,78	3,73	3,77
Std. Hata	0,590	0,573	0,574	0,629	0,513
ISO 50001 / BS EN 16001 Enerji Yönetim Sistemi					
n	143	143	143	143	143
Ortalama	3,80	3,80	3,83	3,83	3,83
Std. Hata	0,555	0,543	0,554	0,609	0,484
ISO 20000:2005 Bilgi Teknolojileri Hizmet Yönetim Sistemi					
n	114	114	114	114	114
Ortalama	3,85	3,82	3,85	3,85	3,84
Std. Hata	0,576	0,579	0,547	0,615	0,517
ISO/TS 16949:2009 Otomotiv Sektörü Kalite Yönetim Sistemi					
n	1	1	1	1	1
Ortalama	2,75	3,00	3,57	3,00	3,00
Std. Hata					
ISO 22000:2005 Gıda Güvenlik Yönetim Sistemi ISO 22000/HACCP					
n	115	115	115	115	115
Ortalama	3,82	3,82	3,86	3,85	3,85
Std. Hata	0,583	0,573	0,559	0,617	0,520
OHSAS 18001:2007 İş Sağlığı ve İş Güvenliği Yönetim Sistemi					
n	243	243	243	243	243
Ortalama	3,62	3,77	3,73	3,66	3,71
Std. Hata	0,582	0,555	0,557	0,625	0,510

Not: 1 = Kesinlikle katılmıyorum 2 = Katılmıyorum 3 = Ne katılıyorum ne katılmıyorum 4 = Katılıyorum 5 = Kesinlikle katılıyorum

Tablo 4'e göre ISO 27001:2005 Bilgi Güvenliği Yönetim Sisteminde iş tatmini ücret boyutunun diğer boyutlardan daha yüksek ortalamaya sahip olduğu ve bunu sırasıyla çalışma şartları, beşeri ilişkiler, terfi imkanları ve işin niteliği boyutlarının takip ettiği görülmektedir. Diğer kalite yönetim sistemleri ile kıyaslandığında tüm iş tatmini boyutlarında bilgi güvenliği yönetim sisteminin daha yüksek ortalamaya sahip olduğu görülmektedir. Bu sonuç, işletmelerde iş tatmini üzerinde bilgi güvenliği yönetim sisteminin en fazla etkiye sahip olduğu şeklinde değerlendirilebilir. İş tatmini boyutları ortalama değerlerine göre ISO 27001:2005 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi ISO 22000:2005 Gıda Güvenlik Yönetim Sistemi (ISO 22000/HACCP) ve ISO 50001 / BS EN 16001 Enerji Yönetim Sistemi takip etmektedir.

Veri analizi sonuçlarına göre araştırmada ileri sürülen hipotez (H₁) desteklenmiştir.

5. TARTIşMA

Araştırmada, işletmelerde kullanılan kalite yönetim sistemlerine göre iş tatmininde farklılaşma olduğu belirlenmiştir. İş tatmini seviyesinin, tüm kalite yönetim sistemlerinde ortalamanın üzerinde etkiye sahip olduğu ve bunlar içerisinden ISO 9001:2008 Kalite Yönetim Sistemi ortalamasının diğerlerine kıyasla en düşük ve ISO 27001:2005 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi ortalamasının en yüksek düzeyde olduğu grlmştir.

Bu araştırmada ulaşılan sonuçlar yazında belirtilen bulguları destekler niteliktedir. Örneğin, Kılıç (2010)Orman Genel Müdürlüğü ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi uygulamalarına yönelik gerçekleştirdiği araştırmada ISO 9001 Kalite Yönetim Sisteminin sağlayabileceği faydalara ilişkin potansiyelin daha azyyla yetinilmekte olduğu kanaatine varmıştır. Bunda sistemin potansiyelinin yeterince farkında olunmayışı ve sadece belgeyi alma motivasyonu ile hareket edinilmesinin etkili olduğu değerlendirmesi yapılmıştır. Benzer şekilde rc ve arkadaşlarının(2006)banka alışanlarınıninkalite yönetim sistemleri çerçevesinde iş tatminini etkileyen faktörleri belirlemeyi amaçladığı araştırmada, çalışma koşulları boyutu ile iş tatmini arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. Koç ve Yazıcıoğlu (2011:54-55) yaptıkları araştırmadaalışanların iş tatminine etki eden boyutlardan işin niteliği boyutu en az etkiye sahip olduğu ve bunu ücret boyutunun takip ettiği belirlenmiştir. Diğer taraftan Akyüz ve arkadaşlarının(2011:25)yapmış oldukları araştırmada çalışanların beşeri ilişkilerve çalışma koşulları açısından tatmin düzeylerinin yüksek olduğu belirlenmiştir. Bu çalışmada da benzer doğrultuda bulgulara ulaşılmıştır.

Araştırmada ISO 27001:2005 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi ortalamasının en yüksek düzeyde çıkması bu kalite yönetim sisteminin kendisinden beklenen etkisinin işletmelerde çalışanlar tarafından algılandığı ve bunun da iş tatminine olumlu etki ettiği değerlendirmesi yapılabilir.

6. SONUÇ VE ÖNERİLER

İşletmelerde kalite yönetim sistemlerinin etkin uygulanması ve sürekliliğinin sağlanması işletme çalışanlarının katılımına bağlıdır. Çünkü kalite yönetim sistemlerine sahip olmak kendi başına yeterli olmamaktadır. Dolayısıyla kalitenin en etkili biçimde uygulanması ve sürdürülebilmesi bu kalite sistemlerinin gereklerini hayata geçirecek motivasyona sahip insan faktörüne dayanmaktadır.

Çalışanların işlerine karşı sergiledikleri duygu ve tutumların onların iş tatmin dzleri hakkında fikir vermektedir. Çalışanların yaptıkları işin kendisi, aldıkları ücret, çalışma koşulları, yöneticileri ve ekip arkadaşlarıyla olan ilişkileri, verilen eğitimler, terfi ve ödül imkanları gibi faktörler iş tatmini

üzerinde etkilidir. Bunların yanında işletmelerde kullanılan kalite yönetim sistemlerinin çalışanların iş tatminine farklı düzeylerde etki ettikleri araştırma sonucunda belirlenmiştir. Kalite yönetim sistemleri, diğer boyutlarla kıyaslandığında beşeri ilişkiler boyutunda daha yüksek düzeyde çalışanların iş tatminine etki ettiği görülmüştür.

Araştırmada ISO 9001:2008 Kalite Yönetim Sistemi uygulamasının işletmelerde kendinden beklenen potansiyel yararların çalışanlar tarafından algılanmadığı ve çalışanları bu yönde harekete geçirmede daha yetersiz kaldığı sonucuna varılmıştır. Bu sonuç, sektör uygulayıcılarının ISO 9001:2008 Kalite Yönetim Sisteminin işletmede sahip olma nedeni üzerine etraflıca değerlendirmeler yapmalarını gerekli kılmaktadır. Sadece yasal bir yükümlüğü yerine getirmek veya imaj oluşturmak için edinilen bir belge niteliğinde değerlendirildiğinde işletmeler arasında bu sistemin sağladığı potansiyel fırsatları göz ardı etmekte ve sağladığı yarlardan kendilerini mahrum bırakmaktadır.

Araştırmada ISO 27001:2005 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi, ISO 50001 / BS EN 16001 Enerji Yönetim Sistemi, ISO 20000:2005 Bilgi Teknolojileri Hizmet Yönetim Sistemi ve ISO 22000:2005 Gıda Güvenlik Yönetim Sistemi (ISO 22000/HACCP) uygulamalarında çalışanların iş tatmini boyutlarına ilişkin algı ortalama değerleri göreceli olarak yüksek hesaplanmıştır. Bu sonuçlar, bahsi geçen bu kalite yönetim sistemlerinin kendi alanlarında uzmanlığa dayalı sistemler olması nedeniyle daha dikkatli ve titiz işletmelerde uygulandığı ve böylece potansiyel faydalarından daha etkin yararlanıldığı sonucuna varılmıştır. Buradan hareketle sektör uygulayıcılarının, işletmelerinde sahip oldukları kalite yönetim sistemlerini etkin uygulamaları durumunda çalışanların iş tatmininin artacağına bilincinde olmaları gerekmektedir.

İşletmelerde kalite yönetim sistemlerinin iş tatminine etkisi üzerine çalışma yapmak isteyen araştırmacılar, benzer özellikte olan, aynı sektörde faaliyet gösteren ve kalite yönetim sistemi uygulayan ve uygulamayan farklı işletmelerde araştırma yapabilirler. Böylece kalite yönetim sisteminin etkisinin kıyaslaması yapılabilir. Çalışmada, kendi alanlarında özel uzmanlığa dayalı sistemlerini işletmelerde dikkatli ve titiz uygulandığı ve böylece potansiyel faydalarından daha etkin yararlanıldığı sonucuna varılmıştır. Bu bulgudan hareketle ilerde özel uzmanlığa dayalı sistemler ile diğer sistemlerin kıyaslamasını konu alan araştırmalar yapılabilir. Buarştırma Konya ve Karaman illeri ile sınırlıdır. İlerde yapılacak çalışmalar farklı illerde ve bölgelerde yapılarak coğrafi kıyaslamalar yapılabilir. Benzer şekilde araştırma farklı sektörlerde yapılarak sektör kıyaslaması yapılabilir. İlerde yapılacak çalışmalar nitel araştırma olarak tasarlanabilir. Böylece sektör uygulamalarına ilişkin ayrıntılı bilgilere ulaşılabilir.

KAYNAKÇA

- AKYÜZ, K. C., Koçak, S., Balaban, Y., Yıldırım, İ. ve Gedik, T. (2011). Çalışanların iş tatmin düzeylerinin incelenmesi (Muğla Orman Bölge Müdürlüğü örneği). Turkish Journal of Forestry| Türkiye Ormancılık Dergisi, 12(1), ss. 20-26.
- ALTAŞ, S. S. ve Çekmecelioğlu, H. G. (2007). İş Tatmini, Örgütsel Bağlılık ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışının İş Performansı Üzerindeki Etkileri: Bir Araştırma. Öneri, 7(28), ss. 47-57.
- ASLAN, T. (2007). Toplam Kalite Yönetimi: Kamu Alanında Uygulamaların Değerlendirilmesi. (Yüksek Lisans Projesi), Sütçü İmam Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Kahramanmaraş. .
- BATMAZ, C. (2010). ISO / TS 16949 Otomotivde Kalite Yönetim Sisteminin Toplam Kalite Yönetimi Açısından İrdelenmesi ve Talaşlı İmalat Sanayisinde Bir Araştırma. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Marmara Üniversitesi, Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Uluslararası Kalite Yönetimi Bilim Dalı İstanbul.
- BUZLU, H. B. (2011). Kalite Yönetim Sistemleri. İzmir: Zeus Kitabevi.
- ÇALIK, E. (2010). Türkiye'de Bilişim Teknolojileri Birimlerinde / Firmalarında Kullanılan Kalite Yönetim Sistemlerinin Firmalara Etkilerinin İncelenmesi. (Yayımlanmamış yüksek Lisans Tezi), İstanbul Teknik Üniversitesi, İstanbul Teknik Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, Endüstri Mühendisliği Anabilim Dalı İstanbul.
- ÇAVLI, S. (2014a). Yüksek Öğretimde Kalite Uygulamalarının İş Tatminine Etkisinin Karşılaştırmalı Analizi. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Çağ Üniversitesi, Çağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Mersin.
- ÇAVLI, S. (2014b). Yükseköğretimde Kalite Uygulamalarının İş Tatminine Etkisinin Karşılaştırmalı Bir Analizi (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Çağ Üniversitesi Çağ Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Yönetimi Anabilim Dalı Mersin
- ÇEKMECELIOĞLU, H. G. (2005). Örgüt İkliminin İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisi: Bir Araştırma. Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 6(2), ss. 23-39.
- EKER, A. (2012). Toplam Kalite Yönetim Uygulamalarının İş motivasyonuna Etkisi (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Gebze Teknik Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme anabilim Dalı Gebze.
- GÜL, H., Karamanoğlu, E. O. ve Gökçe, H. (2008). İş Tatmini, Stres, Örgütsel Bağlılık, İşten Ayrılma Niyeti ve Performans Arasındaki İlişkiler: Sağlık Sektöründe Bir Uygulama. Akademik Bakış, 15, ss. 1-11.
- GÜNEY, N. (2015a). Bilgi Yönetiminde Kalite Yönetim Sistemlerinin Rolü (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Beykent Üniversitesi, Beykent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Yönetim Bilişim Sistemleri Bilim Dalı İstanbul.
- GÜNEY, N. (2015b). Bilgi Yönetiminin Kalite Yönetim Sistemindeki Rolü. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Beykent Üniversitesi, Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, İstanbul.
- GÜRBÜZ, S. ve şahin, F. (2014). Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri Felsefe – Yönetim – Analiz. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- HALIS, M. (2013). Toplam Kalite Yönetimi. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- İŞCAN, Ö. F. ve Sayın, U. (2010). Örgütsel Adalet, İş Tatmini ve Örgütsel Güven Arasındaki İlişki. Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, 24(4).

KILIÇ, K. (2010). ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi Uygulamalarının Başarısında Kurum Kültürünün Rolü: Orman Genel Müdürlüğü Örneği. (Doktora Tezi), Sakarya Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı Yönetim ve Organizasyon Bilim Dalı, Sakarya.

KOÇ, H. ve Yazıcıoğlu, İ. (2011). Yöneticiye duyulan güven ile iş tatmini arasındaki ilişki: kamu ve özel sektör karşılaştırması.

MUMLU, G. (2008). Enerji Yönetim Sistemi ve Bir Sanayi Tesisinde Enerji yönetimi Uygulaması. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Sakarya Üniversitesi, Sakarya Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, Makina Mühendisliği Anabilim Dalı, Enerji Bilim Dalı Sakarya.

ÖRÜCÜ, E., Yumuşak, S. ve Bozkır, Y. (2006). Kalite Yönetimi Çerçevesinde Bankalarda Çalışan Personelin İş Tatmini ve İş Tatminini Etkileyen Faktörlerin incelenmesine Yönelik Bir Araştırma.

ÖZCAN, Ö. F. ve Timuroğlu, M. K. (2007). Örgüt Kültürünün İş Tatmini Üzerindeki Etkisi ve Bir Uygulama Atattürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, 24(1).

ÖZDEMİR, A. (2014). Kalite Güvence ve Standartlar. Ankara: Yason Yayıncılık.

SADIKOĞLU, F. (2010a). Kalite Yönetim Sistemlerinin Çalışanlar Açısından Değerlendirilmesi. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Marmara Üniversitesi, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, İstanbul.

SADIKOĞLU, F. (2010b). Kalite Yönetim Sistemlerinin Çalışanlar Açısından Değerlendirilmesi ve Bir Uygulama. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Marmara Üniversitesi Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Uluslararası Kalite Yönetim Bilim Dalı İstanbul.

SERTKAYA, E. (2011a). Kalite Yönetim Sistemleri Çerçevesinde Çalışan Gıda Mühendislerinin İş Tatmini. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi), İstanbul Teknik Üniversitesi, İstanbul Teknik Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, Endüstri Mühendisliği Anabilim Dalı, İstanbul.

SERTKAYA, E. (2011b). Kalite Yönetim Sistemleri Çerçevesinde Çalışan Gıda Mühendislerinin İş Tatmini. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi), İstanbul Teknik Üniversitesi, İstanbul Teknik Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, Endüstri Mühendisliği Anabilim Dalı, İstanbul.

ŞİMŞEK, M. (2004). Toplam Kalite Yönetimi. İstanbul: Alfa Yayınları.

TEKİN, M. (2011). Toplam Kalite Yönetimi. Konya: Dizgi Yayıncılık.

TURGUT, A. (1995). Toplam Kalite Yönetim Anlayışı ve Kalite Yönetiminin Kalite Mliyetlerine Etkisi. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Marmara Üniversitesi Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkiler Anabilim Dalı İstanbul.

TUTAR, H. (2007). Erzurum'da Devlet ve Özel Hastanelerde Çalışan Sağlık Personelinin İşlem Adaleti, İş Tatmini ve Duygusal Bağlılık Durumlarının İncelenmesi. Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 12(3).

URLU, F. (2010). İş Tatmini Unsurları: Sakarya Üniversitesi Araştırma Görevlileri Örneği (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Sakarya Üniveritesi Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Çalışma Ekonomisi ve Ensdüstri İlişkileri Anabilim Dalı Sakarya

ÜNGÜREN, E., Cengiz, F. ve Algür, S. (2009). İş Tatmini ve Örgütsel Çatışma Yönetimi Arasındaki İlişkinin Belirlenmesi: Konaklama İşletmeleri Üzerinde Bir Araştırma. Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi, 8(27), ss. 36-56.

YALDIZ, A. ve Çetinkaya, A. Ş. (2015). Kadın Girişimcilerin İş Tatminine Yönelik Amprik Bir Çalışma: Mersin ve Konya Karşılaştırması. In G. Ağrıdağ (Ed.), Türkiye'de ve Dünyada Kadın Araştırmaları Kitabı (pp. 23-27). Çukurova Üniversitesi Basımevi, Adana: Çukurova Üniversitesi (Ç.Ü.) Kadın Sorunları Araştırma ve Uygulama Merkezi (KADAUM) Müdürlüğü.

YELBOĞA, A. (2009). Validity and Reliability of the Turkish Version of the Job Satisfaction Survey (JSS). World Applied Sciences Journal, 6(8), ss. 1066-1072.

YILMAZ, M. (2003). Kalite Yönetim Sistemlerinin Evrimi ve Toplam Kalite Yönetiminin Banknot Matbaası Genel Müdürlüğünde Uygulanabilirliği. (Uzmanlık Yeterlilik Tezi), T.C. Merkez Bankası Piyasalar Genel Müdürlüğü, Ankara.

YOĞUN, S. (2014). Çalışanlarda Motivasyon ve İş Tatmini. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Beykent Üniversitesi, Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı İstanbul.

YÖRÜK, S. (2014a). Kalite Yönetim Sistemi Kurulumu ve Nakliyat Firmasında Uygulama Deneyimi. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Maltepe Üniversitesi, Maltepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Uluslararası Ticaret ve Lojistik Yönetimi Anabilim Dalı İstanbul.

YÖRÜK, S. (2014b). Kalite Yönetim Sistemlerinin Kurulumu ve Nakliye Firmasında Uygulama Deneyimi. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Maltepe Üniversitesi, Maltepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Uluslararası Ticaret ve Lojistik Yönetimi Anabilim Dalı İstanbul.